

## **Reklamační řád – Pohřební služba Křelina s.r.o.**

Podnikající fyzická osoba Pavel Křelina, IČ: 26003104, s místem podnikání Zborovská 1788, PSČ 511 01 Turnov, vydává v souladu s právními předpisy, zejména zákona č. 89 / 2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, které upravují podmínky pro uplatnění práva spotřebitele z vad výrobků a služeb prodávaných na provozovně prodávajícího tento **Reklamační řád**.

### **Článek 1. – vymezení pojmů a obecná ustanovení.**

**Kupujícím** je každá fyzická nebo právnická osoba, která od prodávajícího kupuje výrobky nebo objednává poskytované služby.

**Spotřebitel** je každý člověk - příkazce (vypravitel pohřbu), objednatel služby, díla, nájemce dle smlouvy a kupující, jakožto fyzická osoba, nebo jeho zástupce, která nejedná v rámci své podnikatelské nebo jiné samostatné výdělečné činnosti.

**Prodávajícím** je podnikatel - příkazník (obstaratel pohřbu), pronajímatel, zhotovitel díla a prodávající, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.

**Výrobkem** je věc, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto věcí souvisejících.

**Službou** je jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto činností souvisejících.

### **Reklamační řád upravuje postup, práva a povinnosti účastníků, kterými jsou:**

**1. Spotřebitel** – příkazce (vypravitel pohřbu), objednatel služby, díla, nájemce dle smlouvy a kupující, jakožto fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti, nebo jejich zástupce.

**2. Poskytovatel** – příkazník – (obstaratel pohřbu), pronajímatel, zhotovitel díla, prodávající, při uplatnění reklamace na plnění mezi prodávajícím a kupujícím na provozovně prodávajícího – Pavel Křelina - pohřební služba, IČ 26003104, se sídlem provozovny - Markova 310, Turnov 51101:

- a) z příkazní smlouvy na vypravení (obstarání) pohřbu a služeb s tím spojených,
- b) ze smlouvy o nájmu hrobového místa a služeb s nájmem spojených provozovatelem pohřebiště v rozsahu zmocnění správce,
- c) ze smluv na poskytování individuálních požadavků spotřebitele na pohřebišti včetně smluv o dílo,
- d) z prodeje zboží

Ochrana osobních údajů spotřebitele je upravena zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Spotřebitel podáním reklamace tj. uplatněním práva z vady souhlasí se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu: jméno a příjmení, adresa bydliště, telefonní číslo mobilního telefonu nebo pevné linky, adresa elektronické pošty.

## **Článek 2. – rozsah odpovědnosti prodávajícího.**

1) V reklamačním řízení dle tohoto řádu lze uplatnit odpovědnost spočívající především:

### **z příkazní smlouvy na vypravení (obstarání) pohřbu a služeb s tím spojených**

– **v tom, že příkazník** - nedodržel sjednaný termín obřadu, - neprovedl pietní akt, nebo úkony s tím související v rozsahu jak byly sjednány nebo byly provedeny odlišně od ujednání ve smlouvě,

- vady vykazuje činnost nebo věci dodané těmi, které si příkazník k provedení služby použil, - je příkazníkem neoprávněně požadováno zaplatit cenu vyšší než byla sjednána,

- odpovídá za vady, jejichž příčinou je vadnost věci dodaných spotřebitelem, nebo nevhodnost pokynů a požadavků spotřebitele, jestliže příkazce na vadnost věci či nevhodnost pokynů a požadavků spotřebitele neupozorní,

**a) ze smlouvy o nájmu hrobového místa a služeb s nájmem spojených provozovatelem pohřebiště v rozsahu zmocnění správce** - v tom, že správce: - nezabezpečil smluvní plnění pro nájem hrobových míst na pohřebišti v souladu s Řádem pohřebiště a smlouvou,

b) ze smluv na poskytování individuálních požadavků spotřebitele na pohřebišti včetně smluv o dílo v tom, že: poskytovatel - nedodržel sjednaný rozsah, termín a kvalitu sjednané služby či díla, - neoprávněně požaduje zaplatit cenu vyšší než byla sjednána,

c) z prodeje zboží – v tom, že - nedodržel sjednaný termín dodání zboží - zboží má skrytou vadu

2) Ve vztahu k výrobkům zakoupeným u prodávajícího odpovídá prodávající spotřebiteli za to, že výrobky jsou při převzetí spotřebitelem bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se zato, že věc byla vadná již při převzetí.

3) Spotřebitel je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době **24 měsíců od převzetí výrobku od prodávajícího**.

4) Prodávající neposkytuje na prodávané výrobky záruku za jakost dle § 2113 občanského zákoníku vyjma těch, které jsou uvedeny v tomto řádu či smluvním ujednání.

5) Ve vztahu ke službám poskytnutým prodávajícím odpovídá prodávající spotřebiteli za to, že služby poskytnuté spotřebiteli jsou bez vad a ve shodě se smlouvou na základě níž je služba poskytnuta.

6) Spotřebitel je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době **24 měsíců od poskytnutí služby prodávajícím**.

7) Je-li **kupující** podnikatel a při uzavírání smlouvy je z okolností zřejmé, že se prodej výrobku nebo poskytnutí služby týká jeho **podnikatelské** činnosti, je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne **v době 12 měsíců** od převzetí výrobku nebo poskytnutí služby.

8) Jsou-li součástí poskytované služby věci, dodané k jejímu provedení uživatelné, které se provedením služby spotřebují, je prodávající odpovědný jen za vady uplatněné v **záruční době - době použití**, uvedené v tomto řádu nebo smluvním ujednání.

9) Z povahy takto poskytované služby, kdy po jejím splnění ze strany prodávajícího již nebude možné některé vady služby a dodaných věcí ověřit ze zákonných nebo z důvodů jiných hodných zřetele, doporučuje se kupujícímu,

aby uplatnil reklamaci buď v průběhu poskytování služby prodávajícím, nebo bezprostředně po jejím poskytnutí.

Například se jedná o tyto vady služby:

- vada úpravy zesnulého, včetně oblečení,
- vada obřadní rakve a vybavení,
- vada květinových darů při pohřbu – vada smuteční vazby,
- vada výkopu hrobu,
- a jiné.

### **Článek 3. – nároky kupujícího**

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy a to zejména ustanoveními § 1914 až § 2099 a § 2116 až §2174 občanského zákoníku.

- 1) a) V případě, že výrobek má při převzetí vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě výrobku, či výměně vadné součásti výrobku. Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může kupující požadovat i dodání nového výrobku, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.
  - 2) b) Není-li možná oprava, výměna součásti výrobku ani dodání nového výrobku, má kupující právo odstoupit od smlouvy. Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od počátku,
  - 3) c) Pokud kupující od smlouvy neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.
  - 4) d) Právo na dodání nového výrobku, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy vzniká také při větším počtu vad, či opětovném výskytu vady po opravě,
  - 5) e) Prodávající neodpovídá za vady zboží, způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem, používáním v rozporu s návodem k obsluze, nesprávnou údržbou.
- 3) a) V případě, že poskytovaná služba má vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Pokud nelze vadu s ohledem na povahu

poskytované služby odstranit, může kupující požadovat i poskytnutí nové služby, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady a je-li to možné s ohledem na povahu a zákonnou úpravu poskytované služby.

b) Není-li možná oprava, změna ani poskytnutí nové služby, má kupující právo odstoupit od smlouvy pokud je to z povahy poskytnuté služby možné. Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od počátku. Pokud kupující od smlouvy o poskytnutí služby neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.

c) Právo na poskytnutí nové služby, změnu části služby či odstoupení od smlouvy vzniká také při větším počtu vad, či opětovném výskytu vady, za předpokladu, že to není nepřiměřené vzhledem k povaze vad a je-li to možné s ohledem na povahu a právní úpravu poskytované služby.

d) Pokud prodávající odkazuje na právní úpravu poskytovaných služeb, má na mysli úpravu obsaženou v zákoně č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a změně některých zákonů, v řádu krematoria, řádu pohřebiště atd,

#### **Článek 4. – uplatnění reklamace**

1) Práva z vadného plnění uplatňuje kupující v sídle poskytovatele služby či prodejce – Markova 310 , 511 01 Turnov písemně nebo ústně do zápisu v pracovní době zveřejněné poskytovatelem nebo i elektronicky na adrese [pskreлина@seznam.cz](mailto:pskreлина@seznam.cz)

2) Reklamace na poskytované služby pohřební lze uplatnit i v místě konání smutečního obřadu v průběhu jeho přípravy nebo bezprostředně po jeho skončení u obřadníka – organizátora pohřbu. Takovou reklamaci zaznamená pracovník příkazníka (obstaratele) do předtisku „Výpisu sjednaných služeb .....“

3) Reklamace na poskytované služby pohřební lze uplatnit i v místě konání smutečního obřadu v průběhu jeho přípravy nebo bezprostředně po jeho skončení u obřadníka – organizátora pohřbu. Takovou reklamaci zaznamená pracovník příkazníka (obstaratele) do předtisku „Výpisu sjednaných služeb .....“

4) Reklamace u poskytovatele služeb a prací, prodávajícího či zhotovitele díla nebo jím pověřeného zástupce obsahuje datum podání, označení

reklamovaného plnění – vady, podpisem a adresou reklamujícího, telefonní číslo mobilního telefonu nebo pevné linky, adresu elektronické pošty a podpis.

5) Spotřebitel navrhne způsob vyřízení reklamace.

6) Poskytovatel - prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace.

7) Reklamací může uplatňovat spotřebitel označený ve smlouvě, nájemce hrobového místa, nebo spotřebitel jiné služby a plnění, nebo ten kdo prokáže, že je jeho pravoplatným zástupcem.

8) Za oprávněnou reklamaci nelze uznat:

a) skutečnosti, mající původ ve **vyšší moci**, to je okolností nezávislých a nepředvídatelných na vůli **příkazníka** (obstaratele), dotýkající se předmětu plnění dle smlouvy, které mu znemožňují závazky ze smlouvy naplnit jako: nařízení pitvy orgány činnými v trestním řízení, zásah státní moci, živelné pohromy, náhlá změna klimatických podmínek, neprůjezdnost silnic, havárie vozidla nezaviněná příkazníkem – poskytovatelem a podobně, způsobené třetí osobou.

b) vady uplatněné po uplynutí záruční lhůty (doby použitelnosti) u věcí zužitelných. 9) Doba použitelnosti s odkazem na speciální právní předpis (zejména zákon č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví), a charakter věci a služby činí:

a) u věcí použitých k vypravení pohřbu – **služeb pohřebních s věcmi zužitelnými** doba po ukončení obřadu nebo pohřbení do hrobu či hrobky. V případě pohřbu zpopelněním pak nejpozději následující pracovní den nebo po dni, který byl sjednán smlouvou jako den pohřbení. Doporučuje se kupujícímu, aby uplatnil reklamaci buď v průběhu poskytování služby prodávajícím, nebo bezprostředně po jejím poskytnutí,

b) u smluv na poskytování individuálních požadavků spotřebitele při úpravách povrchů hrobových míst do 14 dnů.

## Článek 5. – způsob vyřízení reklamace.

1) Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od uplatnění. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejdéle do 30 dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou na lhůtě delší (§ 19).

2) V rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace musí být určena lhůta k jejich vyřízení. Ten, kdo reklamaci uplatnil je povinen poskytnout poskytovateli součinnost do jejího vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamace pokračovat proto, že tomu prokazatelně brání neposkytování součinnosti reklamujícího, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.

3) Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z ceny anebo od smlouvy odstoupit.

4) **Příkazník** (obstaratel), poskytovatel či prodejce – v souladu s ustanovením zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník poskytuje **příkazci** – vypraviteli, spotřebiteli informaci o právu na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů pro případy, kdy nelze spor mezi smluvními stranami urovnat přímo. Subjektem v daných případech a pro daný typ služby dle této smlouvy je věcně příslušným: **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, PSČ 120 00 Praha 2 – Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

5) Poskytovatel – prodávající je povinen projednat reklamaci s tím, kdo ji podal a dohodnout její vyřízení. O výsledku vyřízení reklamace je kupující vyzooměn písemně, nebo zápisem s podpisem toho, kdo reklamaci uplatnil i poskytovatele. Stejnopis zápisu obdrží obě smluvní strany.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. března 2018

Pavel Křelina